

4º TRIMESTRE  
2024

# RELATÓRIO OUVIDORIA

UNIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS  
COORDENADORIA REGIONAL DE SAÚDE SUDESTE  
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE DE VILA  
PRUDENTE/SAPOEMBA



Unidade: Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente e Sapopemba

Endereço: Praça Centenário de Vila Prudente, 108 - 1º andar - Vila Prudente - CEP: 03132-050 - São Paulo/SP

**Tratamento de dados:** Leonardo Vicente Oguchi

**Criação, diagramação e revisão:** Maria Lucia Bom Angelo, Adriana Fernanda Peres, Leonardo V. Oguchi, Dora Alves Guimarães Aaltonen e Marina Mota Silva

**Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG – Divisão de Ouvidoria do SUS**

#### **Ficha Catalográfica**

São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde. Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias. Coordenadoria de Controle Interno COCIN. Divisão de Ouvidoria. Relatórios Trimestrais das Unidades da Rede de Ouvidorias SUS 2024 - Ano I, nº 4, fevereiro/2025. São Paulo- SP. Secretaria Municipal da Saúde, 2025, 52p.

1. Participação Social
2. Defesa do Paciente
3. Direitos do Paciente
4. Ética
5. Sistema Único de Saúde (SUS)
6. Administração em Saúde
7. Transparência

**Prefeito do Município de São Paulo**

Ricardo Nunes

**Secretário Municipal da Saúde**

Luiz Carlos Zamarco

**Secretário Adjunto**

Maurício Serpa

**Chefe de Gabinete**

Roberto Carlos Rossato

**Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias**

Benedicto Accacio Borges Neto

**Coordenadoria de Controle Interno – COCIN**

Antonio Carlos Franco

**Divisão de Ouvidoria do SUS**

Rosane Jacy Fretes Fava

**Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste**

Andressa Aparecida Yabiku

**Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba**

Cintia Heger

**Ouvidor**

Elisa Tomé Rodrigues Ferreira

Meire Aparecida das Vinhas

Sarah Sawaya Sacamoto Santinon

## **Apresentação - Rede de Ouvidorias SUS**

A Divisão de Ouvidoria do SUS é a instância gestora e a referência técnico-administrativa da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo. A Rede é composta por 60 unidades descentralizadas, localizadas nas Coordenadorias Regionais de Saúde e suas respectivas Supervisões Técnicas de Saúde, nos hospitais da rede municipal de saúde, no Hospital do Servidor Público Municipal e no Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Fundamenta-se no Decreto SMS.G 59.685 de 13/08/2020, que reorganizou a Secretaria Municipal de Saúde e na Portaria SMS.G nº 166 de 15/04/2021, que estabelece a estrutura da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo.

A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais e produzindo melhorias nos processos de gestão.

As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento do disposto nas legislações.

A elaboração de relatórios trimestrais por todas as unidades da Rede complementa os demais instrumentos de gestão existentes, como relatórios anuais e semestrais da Rede e Boletim Ouvidoria em Dados de periodicidade mensal. Torná-los públicos na página da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal da Saúde é uma forma de apresentar as atividades desenvolvidas e tem a finalidade de produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões para proporcionar melhorias nos serviços, além de valorizar e legitimar as ouvidorias como ferramentas de gestão.

**Rosane Jacy Fretes Fava**  
**Ouvidora da Divisão de Ouvidoria do SUS**

## Sumário

<b>1. Perfil da Unidade de Saúde</b>	<b>6</b>
<b>2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Panorama Geral do Trimestre</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Retrospectiva 2024</b>	<b>22</b>
<b>3. Número de manifestações – Série histórica</b>	<b>25</b>
<b>4. Meios de atendimento</b>	<b>26</b>
<b>5. Classificação das manifestações</b>	<b>27</b>
<b>6. Assuntos Recorrentes – Solicitações</b>	<b>28</b>
<b>7. Assuntos Recorrentes – Reclamações</b>	<b>30</b>
<b>8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS</b>	<b>32</b>
<b>9. Análise de Prazo de Resposta</b>	<b>34</b>
<b>10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ</b>	<b>40</b>
<b>11. Plano de ação</b>	<b>41</b>
<b>12. Participação da Ouvidoria em eventos</b>	<b>45</b>
<b>13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado</b>	<b>46</b>
<b>14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado</b>	<b>47</b>
<b>15. Glossário</b>	<b>48</b>
<b>16. Siglário</b>	<b>49</b>
<b>17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>51</b>
<b>18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS</b>	<b>52</b>

## 1. Perfil da Unidade de Saúde

A Supervisão Técnica de Saúde (STS) da Vila Prudente/Sapopemba, pertence à Coordenadoria Regional de Saúde (CRS) Sudeste e está localizada na região leste do município de São Paulo.

Engloba três subdistritos, Vila Prudente, São Lucas (que fica no território da Subprefeitura de Vila Prudente) e Sapopemba na Subprefeitura de Sapopemba, que juntos totalizam 538.896 habitantes, distribuídos numa área territorial de 33,3 Km<sup>2</sup>.



Mapas ilustrativos do município de São Paulo. Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/Subprefeitura\\_e\\_Distrito\\_Administrativo.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/mapoteca/Subprefeitura_e_Distrito_Administrativo.pdf)

---

Para melhor conhecimento da nossa área de atuação, segue breve relato da história dos distritos administrativos que compõem a Supervisão Técnica de Saúde de Vila Prudente e Sapopemba.

## **VILA PRUDENTE**



**Foto antiga**

Mapa antigo de Villa Prudente, grafado ainda com dois "eles", que mostra os primeiros proprietários dos lotes vendidos pelos irmãos Falchi no loteamento em 1890 - Acervo do Colégio João XXIII

A história de Vila Prudente remonta ao início do século XVI, quando João Ramalho recebeu a doação de uma sesmaria para ser povoado. Com o decorrer do tempo, especialmente no início do século XIX, em 1829, o negociante João Pedroso adquiriu lotes na região, onde estabeleceu sítios de recreio, dedicando-se à criação de gado e ao cultivo de árvores frutíferas.

A fundação formal de Vila Prudente ocorreu em 4 de outubro de 1890. Neste ano, os irmãos italianos Emídio, Panfilio e Bernardino Falchi, com o apoio do financiador Serafino Corso, adquiriram uma gleba de terra pertencente a Martinha Maria, viúva de Antônio Pedroso. Foi neste local que instalaram a primeira indústria da região, a Fábrica de Chocolates Falchi, marcando assim o início do desenvolvimento industrial de Vila Prudente.



**Foto Antiga**

**Fábrica de Chocolates Falchi: a primeira indústria de Vila Prudente (1897) Acervo do Colégio João XXIII - Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila\\_Prudente](https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente)**

Durante o século XX, principalmente nas décadas de 1920 e 1930, Vila Prudente passou por um intenso processo de crescimento populacional e industrialização. Fábricas e indústrias se instalaram na região, atraindo trabalhadores e contribuindo para o desenvolvimento econômico do bairro.

Com a urbanização, a infraestrutura do local começou a se expandir, com a construção de escolas, comércios e serviços. As ruas foram pavimentadas e a iluminação pública foi instalada.

No final do século XX e início do XXI, Vila Prudente continuou a se transformar com a valorização imobiliária e a construção de novos empreendimentos. O bairro passou a contar com mais opções de serviços e comércio, atraindo novos moradores.

A Linha 2 do metrô de São Paulo - Estação Vila Prudente, foi inaugurada em 21 de agosto de 2010 e teve um papel importante na acessibilidade do bairro, facilitando o deslocamento da população para outras áreas da cidade.



Fonte: <https://folhavponline.com.br/2020/10/vila-prudente-um-resumo-desses-130-anos/>

Hoje, Vila Prudente é um bairro com uma diversidade de serviços, escolas e comércio. A área continua a se desenvolver e atrair novos moradores, mantendo uma mistura de tradições e inovações.

O bairro também é conhecido por suas manifestações culturais e sociais, incluindo festas e celebrações que refletem a herança dos imigrantes que ajudaram a moldar a identidade da região.

Vila Prudente é, portanto, um exemplo de um bairro paulistano que passou por diversas transformações ao longo dos anos, refletindo as mudanças sociais e econômicas da cidade de São Paulo.

Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila\\_Prudente](https://pt.wikipedia.org/wiki/Vila_Prudente)

### **SÃO LUCAS**

São Lucas é um distrito localizado na região sudeste da cidade de São Paulo. Em 1986, ele foi desmembrado do distrito de Vila Prudente, durante um período de significativa reorganização das subdivisões do município.

As terras que hoje compõem São Lucas pertenciam aos irmãos Antônio, Luís e Domingo de Luccas. O nome do distrito é uma homenagem ao santo padroeiro da família, São Lucas.

Até meados do século XX, o Parque São Lucas apresentava um baixo nível de povoamento, especialmente quando comparado a regiões vizinhas como São Caetano do Sul e Vila Prudente, visto que suas terras úmidas não eram favoráveis à agricultura. Contudo, a partir da década de 1940, com o aumento da migração para São Paulo, a área de São Lucas começou a se transformar em um bairro dormitório, recebendo uma população oriunda de Minas Gerais e do interior do estado, que se mudava para a capital em busca de trabalho nas indústrias ao longo do Rio Tamanduateí (Mooca, Vila Prudente, Ipiranga e ABC Paulista).

Após a Segunda Guerra Mundial, o alemão Francisco Fett estabeleceu-se no Brasil e, utilizando o capital que havia acumulado, adquiriu terrenos na região do Parque São Lucas, iniciando assim o loteamento das áreas.

O bairro foi oficialmente fundado em 1940, e ao longo das décadas seguintes, passou por um processo de consolidação urbana, com a construção de residências e a instalação de serviços básicos como comércio, saúde e educação. A infraestrutura foi sendo gradualmente melhorada, acompanhando o crescimento da população que buscava viver mais próxima ao centro da cidade.

Nos anos 70 e 80, o Parque São Lucas viveu um período de grande transformação, com a construção de novos conjuntos habitacionais, especialmente para abrigar famílias de baixa e média renda. A presença de imigrantes e trabalhadores de diversas origens contribuiu para a formação de uma comunidade diversa, refletindo a heterogeneidade cultural característica de São Paulo.

Atualmente, o Parque São Lucas é um bairro com uma infraestrutura variada, que inclui escolas, unidades básicas de saúde, comércios locais e opções de lazer. O bairro mantém um forte senso de comunidade, com eventos e tradições locais que ajudam a fortalecer os laços entre os moradores. A localização do Parque São Lucas também favorece o acesso a outras regiões da cidade, facilitando a mobilidade urbana.

Além disso, o bairro enfrenta desafios comuns a muitas áreas urbanas, como a questão da violência e a necessidade de melhorias na infraestrutura e nos serviços públicos. No entanto, continua sendo um local de resistência, onde seus habitantes lutam continuamente por melhorias.

Fontes:

[https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o\\_Lucas\\_\(distrito\\_de\\_S%C3%A3o\\_Paulo\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/S%C3%A3o_Lucas_(distrito_de_S%C3%A3o_Paulo))

[https://www.guiaeste.com.br/hist\\_saolucas.htm](https://www.guiaeste.com.br/hist_saolucas.htm)



[https://capital.sp.gov.br/web/vila\\_prudente/w/noticias/102394](https://capital.sp.gov.br/web/vila_prudente/w/noticias/102394)

## **SAPOPEMBA**



**Foto Antiga**

Fonte: <https://www.saopauloinfoco.com.br/historia-do-sapopemba/>

O bairro de Sapopemba está localizado na zona leste da cidade de São Paulo. Sua história remonta ao final do século XIX e início do século XX, quando a região começou a ser povoada.

Originalmente, a área era composta por grandes extensões de terra rural e sítios, que com o passar dos anos, foram se urbanizando. O nome "Sapopemba" tem origem indígena e é associado a uma planta chamada sapopemba, conhecida na região.

Durante a década de 1940, o bairro passou por um processo de maior urbanização, atraindo migrantes de diversas partes do Brasil, especialmente de estados nordestinos. Esse fluxo populacional levou ao crescimento da área e à formação de comunidades.

O desenvolvimento da infraestrutura na região foi tardio, resultando em muitos moradores sem acesso a serviços essenciais, como água, esgoto e transporte público. Sapopemba destacou-se na luta por esses serviços, que ainda eram escassos na área. Mulheres uniram-se para exigir melhorias e, em conjunto com outros bairros da Zona Leste de São Paulo, formaram o Movimento Popular da Zona Leste, um marco inicial da Reforma Sanitária na cidade.

Nos anos 2000, Sapopemba continuou a crescer e consolidou-se como um importante centro de comércio e serviços na zona leste de São Paulo. Contudo, ainda enfrenta desafios, como a violência e a desigualdade social.

Hoje, o bairro é uma amostra da diversidade cultural presente na cidade de São Paulo, com uma mistura de tradições e influências de

diferentes regiões do Brasil. A história de Sapopemba é marcada pela resiliência de seus moradores e por sua evolução ao longo do tempo.



**Foto Atual**

Foto: Vidal Cavalcante/Estadão Conteúdo in  
<https://www.terra.com.br/visao-do-corre/sapopemba-qual-e-a-origem-e-o-significado-do-nome,9fae59ba4867d813d6882ae63fdc50barr2fnsv2.html>

Nossa região apresenta altos índices de densidade demográfica e vulnerabilidade social em comparação com as outras supervisões da CRS Sudeste. Esses fatores podem impactar diretamente a saúde da população, exigindo uma atenção mais intensa e a implementação de políticas públicas específicas para atender às necessidades dessa comunidade.

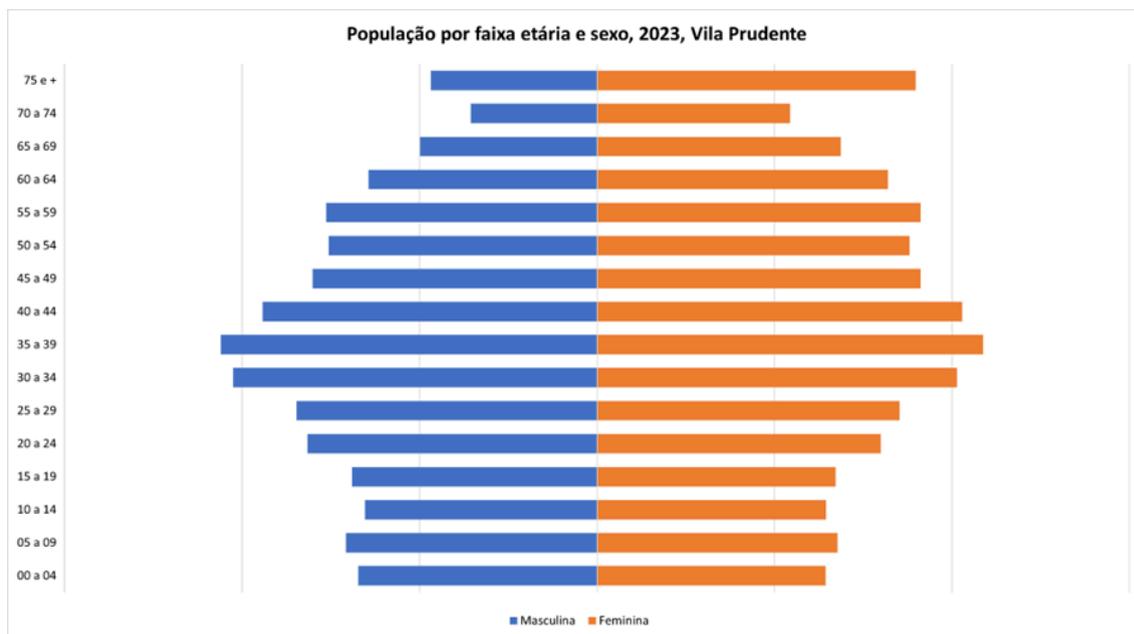
Os indicadores podem refletir a qualidade de vida e as oportunidades disponíveis para os moradores das diferentes subprefeituras. Ao comparar Sapopemba com Vila Prudente, é comum observar que a vulnerabilidade em Sapopemba pode traduzir-se em desafios mais significativos em várias das áreas mencionadas.

Abaixo, apresentamos alguns indicadores que comprovam a disparidade entre as subprefeituras/distritos do nosso território.

### *I. População total (sexo/faixa etária)*

A análise da população por faixa etária é um importante indicador social que permite o estudo da organização de determinadas sociedades. Além disso, é útil na elaboração de políticas públicas voltadas ao desenvolvimento social e econômico, pois demonstra a expansão, o declínio ou a estabilidade de uma população.

## VILA PRUDENTE



Fonte: Fundação Seade. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br/>

Esta pirâmide etária possui a base com tendência ao declínio, o que pode significar diminuição na taxa de natalidade. Tem o corpo e o topo mais alargados, revelando aumento gradual na expectativa de vida. Ademais, observa-se uma faixa de transição entre jovens e adultos mais expandida.

- Faixa etária mais populosa: 35 - 39 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

Nesta população, há uma presença mais significativa do sexo feminino, um fator comum na maioria das pirâmides etárias.

- População total: 247.634
- População masculina: 116.972
- População feminina: 130.662

## SAPOPEMBA



Fonte: Fundação Seade - <https://populacao.seade.gov.br/>

A descrição sugere uma população em transição. A faixa etária entre jovens e adultos está se alargando, o que pode indicar vários fatores, como uma menor taxa de natalidade ou uma maior expectativa de vida.

Esse fenômeno pode ser atribuído a melhorias nas condições de saúde e qualidade de vida, o que contribui para o aumento da longevidade. Ao mesmo tempo, a população idosa está crescendo, o que reflete as mudanças sociais e econômicas que influenciam a expectativa de vida.

- Faixa etária mais populosa: 30 - 34 anos
- Faixa etária menos populosa: 70 - 74 anos

A população de Sapopemba é ligeiramente maior do que a de Vila Prudente, mas os números são bastante próximos, o que permite uma análise comparativa entre ambos.

- População total: 289.759
- População masculina: 139.351
- População feminina: 150.408

## II. Idade média ao morrer, em anos.

A idade média ao morrer expressa a média das idades das pessoas que faleceram em determinada localidade no ano em questão. Quanto maior o valor, maior o tempo médio de vida das pessoas naquela região.

Esse indicador reflete, de maneira significativa, a desigualdade presente nas populações estudadas, fornecendo dados sobre a qualidade de vida, o acesso a serviços essenciais e o investimento em políticas públicas.

O quadro abaixo apresenta a idade média ao morrer dos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, de 2015 a 2020.

Série histórica da idade média ao morrer, em anos, por distrito administrativo, 2015 - 2020						
Região	2015	2016	2017	2018	2019	2020
São Lucas	69,68	70,92	71,08	71,89	71,48	72,08
Sapopemba	63,55	64,14	64,06	64,68	64,95	66,09
Vila Prudente	72,55	72,01	73,34	71,46	73,25	73,06

Fonte: Sistema de Informações sobre Mortalidade (SIM); Secretaria Municipal da Saúde (SMS); TabNet - Anos Potenciais de Vida Perdidos – APVP.

Em todos os anos analisados, a idade ao falecer na Vila Prudente é superior à de Sapopemba. Isso indica que, em média, as pessoas vivem mais tempo em Vila Prudente do que em Sapopemba.

O aumento constante em ambas as regiões pode indicar uma tendência geral de aumento na longevidade, o que é um sinal positivo de melhorias na qualidade de vida e na saúde pública. A diferença de idade ao falecer entre as duas regiões reflete discrepâncias nas condições de saúde, acesso a serviços médicos, ou fatores socioeconômicos.

*III. Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza (até 1/4 salário mínimo).*

O rendimento familiar de até 1/4 de salário mínimo representa as famílias em situação de extrema pobreza nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba.

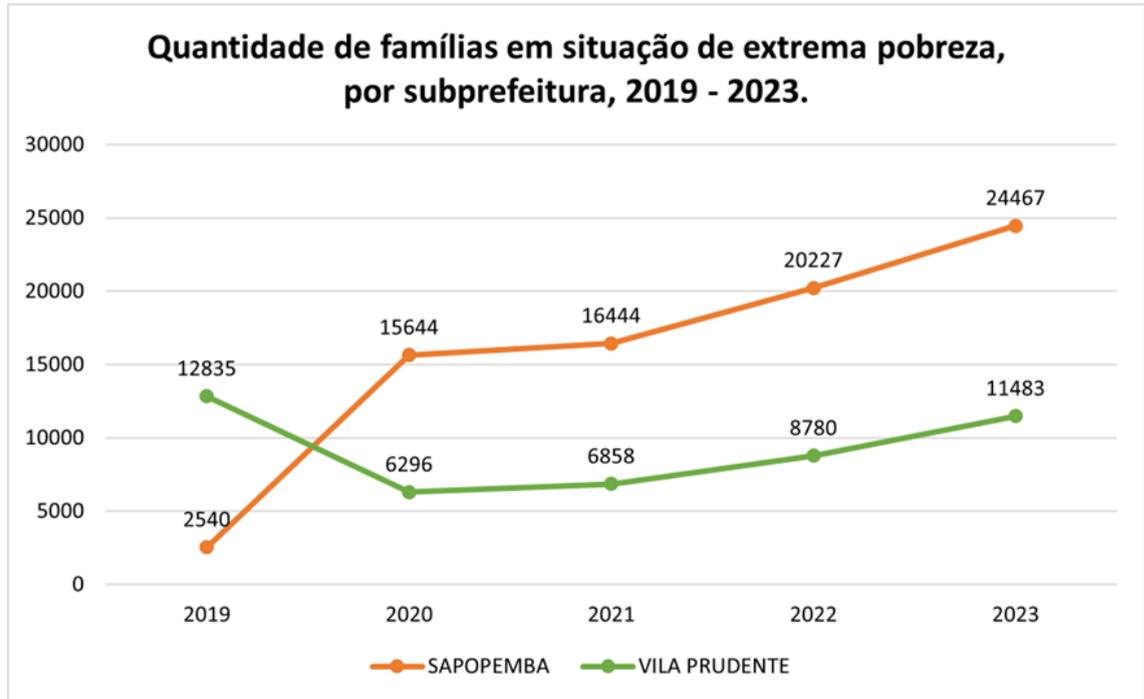
Quantidade de famílias em situação de extrema pobreza, nos distritos de Vila Prudente, São Lucas e Sapopemba, 2019 - 2023.

Região	2019	2020	2021	2022	2023
São Lucas	9719	3659	4089	5165	6640
Sapopemba	2540	15644	16444	20227	24467
Vila Prudente	3116	2637	2769	3615	4843

Fonte: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

Este indicador é um parâmetro fundamental para compreender o impacto das condições socioeconômicas na saúde de uma população.

Não se trata apenas de uma medida de pobreza econômica, mas também de um reflexo das profundas desigualdades que afetam a saúde e o bem-estar das populações mais vulneráveis. Assim, ilustramos a evolução desse indicador no gráfico abaixo para melhor compreensão:



Fonte: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS)

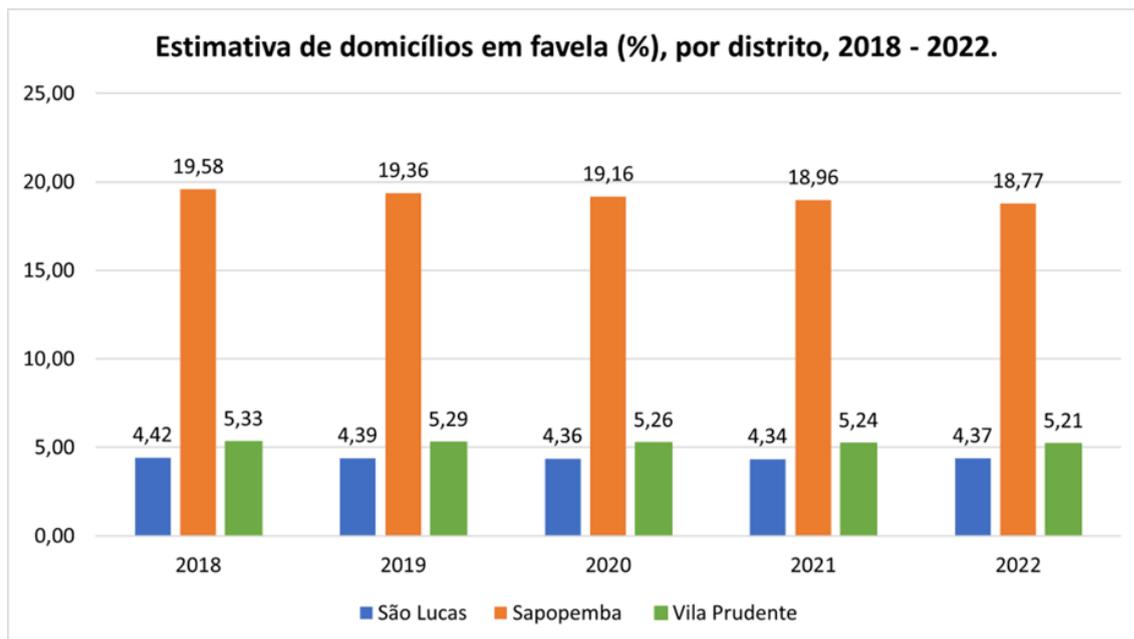
A partir do gráfico, observa-se uma tendência de aumento da quantidade de famílias em situação de extrema pobreza em ambas as subprefeituras, nos últimos anos. No entanto, é notável a disparidade entre as regiões. O território da Sapopemba concentra um número maior dessas famílias em relação à Vila Prudente. Isso pode ser visualizado, com clareza, no ano de 2023, quando Sapopemba representou 68% das famílias em situação de extrema pobreza, somando-se às duas subprefeituras.

#### *IV. Estimativa de Domicílios em Favela.*

Esse indicador expressa a proporção de residências em áreas de maior vulnerabilidade social e menor infraestrutura urbana.

Esses dados são importantes para a saúde pública, pois a presença de habitações em áreas de favela reflete desafios socioeconômicos e de infraestrutura que impactam diretamente a saúde da população.

Em áreas de favelas, o risco de doenças infecciosas e crônicas tende a ser maior devido à falta de saneamento e ao acesso limitado a serviços de saúde.



Fonte: Secretaria Municipal de Habitação (SEHAB); Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Fundação Estadual Sistema de Análise de Dados (SEADE).

Os dados apresentados mostram que Sapopemba possui a maior porcentagem de domicílios em favelas, com números consistentes em torno de 19%, sugerindo que sua população enfrenta maiores barreiras no acesso a serviços essenciais em comparação com os outros distritos. Em contraste, Vila Prudente e São Lucas exibem porcentagens menores, em torno de 5% e 4%, respectivamente. Esse percentual reduzido revela uma população ligeiramente menos vulnerável no que diz respeito às condições de moradia.

Agora vamos conhecer os 63 serviços de saúde do SUS na STS Vila Prudente/Sapopemba:

- Vigilância em Saúde (Ambiental/Epidemiológica/Sanitária);
- 25 Unidades Básicas de Saúde (UBS);
- 05 Assistências Médicas Ambulatoriais (AMA) sendo quatro de 12 horas e um de 24 horas;
- 03 Equipes Multidisciplinares de Assistência Domiciliar (EMAD);
- 05 Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) – 2 adultos, sendo 01 de 24 horas, 2 infantojuvenil e 1 álcool e drogas;
- 04 Residências Terapêuticas que são ligadas ao CAPS adulto;
- 01 Casa de Parto;
- 03 Ambulatórios de Especialidades, sendo 01 o Hospital Dia Vila Prudente que também realiza cirurgias mais simples, com alta no mesmo dia;

- 02 Centros Especializados em Reabilitação (CER) com 02 Programas de Acompanhante para Pessoas com Deficiência (APD);
- 01 Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI);
- 03 Programas de Acompanhamento de Idoso (PAI);
- 01 Centro de Convivência e Cooperativa (CECCO);
- 02 Serviços de Assistência Especializada em infecções Sexualmente Transmissíveis e AIDS (SAE);
- 01 Centro Especializado em Odontologia (CEO);
- 01 Polo de curativos de maior complexidade;
- 02 Unidades com Rede SAMPA Trans, além dos SAEs.

Além dos serviços descritos acima, temos 04 unidades em construção:

- 01 Unidade Básica de Saúde na região do Parque dos Bancários, em Sapopemba;
- 01 Unidade de Pronto Atendimento (UPA) em Sapopemba;
- 01 UPA na região de Vila Prudente com 01 Centro de Cuidados Odontológicos (CCO) no mesmo terreno.

Segue as fotos atuais das construções:

### **UPA SAPOPEMBA EM CONSTRUÇÃO - FEVEREIRO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **UPA VILA PRUDENTE + CEO VILA PRUDENTE EM CONSTRUÇÃO - FEVEREIRO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

## **UBS PRIMAVERA/COLORADO EM CONSTRUÇÃO - FEVEREIRO 2025**



Fonte: Arquivo da STS Vila Prudente/Sapopemba

No território temos também um Hospital Municipal com Pronto Socorro, que é subordinado à Secretaria-Executiva de Atenção Hospitalar.

A Organização Social de Saúde (O.S.S) que atua na nossa Supervisão é a Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) - PAIS, sendo responsável pelo gerenciamento e execução de ações e serviços de saúde, num total de 56 serviços distribuídos em 49 estabelecimentos de saúde.

## **2. Panorama Geral do Trimestre e Retrospectiva 2024**

### **2.1. Panorama Geral do Trimestre**

A Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) desempenha um papel crucial na garantia da qualidade e eficiência dos serviços de saúde prestados à população. No relatório do quarto trimestre de 2024, realizaremos uma análise detalhada das solicitações recebidas, dos principais desafios identificados e das ações implementadas para solucioná-los. Com essa avaliação, buscamos reconhecer padrões, tendências e oportunidades de aprimoramento que possam contribuir para a melhoria do atendimento e aumentar a satisfação dos usuários do sistema de saúde.

No último trimestre do ano, observamos uma continuidade nas tipificações das manifestações recebidas, com poucas alterações em comparação aos trimestres anteriores.

Dentro do sub assunto *Consultas*, a especialidade de ortopedia se destacou como a mais solicitada, seguida pela clínica médica e neurologia. Essa tendência ressalta a necessidade urgente de uma revisão no número de profissionais atuando nessas áreas, nas unidades especializadas. Além disso, a equipe multiprofissional, composta por fisioterapeutas, fonoaudiólogas(os), nutricionistas e psicólogas(os), registrou um total de 38 manifestações relacionadas ao acesso, indicando uma demanda crescente e a necessidade de reavaliação do quadro da equipe multiprofissional nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No que diz respeito ao sub assunto *Gestão*, especificamente na tipificação "*Estabelecimentos de Saúde*", além dos *protocolos e rotinas das unidades*, identificamos o *acesso* como uma questão crítica a ser abordada. É essencial promover discussões em torno do conceito de Acesso Avançado,

considerando as faltas a consultas agendadas e o aumento da demanda espontânea.

Na tipificação Diagnóstico, os exames de Endoscopia e Ultrassonografia foram os mais mencionados, evidenciando a necessidade de uma revisão nas ofertas desses serviços.

Um aspecto positivo a ser ressaltado é a diminuição nas solicitações de insumos, como fraldas, o que sugere que as rotinas nas unidades de saúde estão se consolidando de maneira eficaz.

Ao analisarmos o quantitativo de manifestações por unidade, notamos que as unidades que atendem especialidades receberam um volume maior de demandas, especialmente relacionadas às vagas de retorno. Essa informação deve ser considerada para o planejamento e a alocação de recursos futuros.

Entretanto, identificamos dificuldades no planejamento das agendas e atendimentos nas unidades, especialmente após os surtos de doenças ocorridos em 2024. Isso ressalta a necessidade de uma discussão mais aprofundada sobre os protocolos e rotinas implementadas em cada unidade, já que o foco não está apenas nos municípios, como evidenciam as reclamações sobre a gestão.

## 2.2. Retrospectiva 2024

O ano de 2024 foi marcado por desafios significativos e mudanças nos serviços públicos de saúde em São Paulo, refletidos nas demandas registradas pelas ouvidorias. A epidemia de Dengue, que se intensificou a partir de março, impactou fortemente a rotina das Unidades Básicas de Saúde e das Unidades de Urgência e Emergência, resultando em um aumento considerável na procura por atendimentos não agendados.

No primeiro trimestre, foram registradas 986 demandas. Destas, 535 foram caracterizadas como **solicitações**, com 434 focadas na *assistência à saúde* (consulta/atendimento/tratamento e cirurgias) e *insumos*, sendo as fraldas descartáveis o insumo mais solicitado (62). As **reclamações** totalizaram 337, com 262 delas relacionadas à *gestão*, destacando a insatisfação com os *estabelecimentos de saúde* (rotinas e protocolos) e os *recursos humanos*. O número de **elogios** foi de 78 (7,9% do total das manifestações), o que indica que, apesar das dificuldades, alguns serviços foram reconhecidos positivamente.

O segundo trimestre continuou a apresentar um cenário epidemiológico desafiador, com a persistência de casos de Dengue e COVID-19. O total de demandas subiu para 1.073, e as **solicitações** aumentaram para 593. O destaque foi novamente a *Assistência à Saúde* (consulta/atendimento/tratamento e cirurgias) com 419 solicitações, enquanto 121 estavam relacionadas ao *insumos*, com predominância nas fraldas. As **reclamações** totalizaram 386, com um aumento significativo nas queixas sobre *recursos humanos* e a *gestão* (rotinas e protocolos) das unidades. O número de **elogios** caiu para 67 (6,2% do total das demandas), indicando um possível desgaste na percepção dos serviços oferecidos, sendo que neste trimestre houve a maior incidência da Dengue no município.

No terceiro trimestre, o impacto da saúde pública se intensificou com novos surtos, como a MPOX e a Febre do Oropouche. As demandas chegaram a 1.090, com 688 **solicitações**. A *Assistência à Saúde* continuou a ser a principal preocupação, totalizando 505 solicitações e os *insumos* se mantiveram em segundo lugar. As 292 **reclamações**, com foco significativo na insatisfação com Recursos Humanos e os protocolos de Estabelecimentos de Saúde. Os **elogios** aumentaram ligeiramente para 82 (7,5% do total das manifestações), sugerindo que algumas melhorias estavam sendo percebidas.

No quarto trimestre, observou-se uma queda no número total de demandas, com 941 registros em dezembro, o menor do ano. As 563 **solicitações** foram predominantemente relacionadas à *Assistência à Saúde* (454), com uma redução significativa nas reclamações sobre *insumos*, totalizando apenas 43. As **reclamações** se mantiveram em 270, com um foco contínuo nas queixas sobre a gestão (rotinas e protocolos da unidade) e a insatisfação com os Recursos Humanos. O número de **elogios** também caiu para 70 (7,4% do total das manifestações), indicando uma necessidade de revisão nos serviços prestados.

Em 2024, as ouvidorias da saúde em São Paulo enfrentaram um ano desafiador, com um incremento nas demandas refletindo os surtos epidemiológicos e problemas na gestão de serviços. A insatisfação com os Recursos Humanos e a gestão das unidades de saúde foram questões recorrentes, enquanto a assistência e a distribuição de *insumos*, especialmente fraldas, foram áreas críticas.

Destaco que, em 2024, ocorreram mudanças de gerentes em onze Unidades Básicas de Saúde (UBS). Essa troca de liderança, embora necessária, trouxe desafios significativos, principalmente no que diz respeito à adaptação das equipes e à continuidade dos serviços

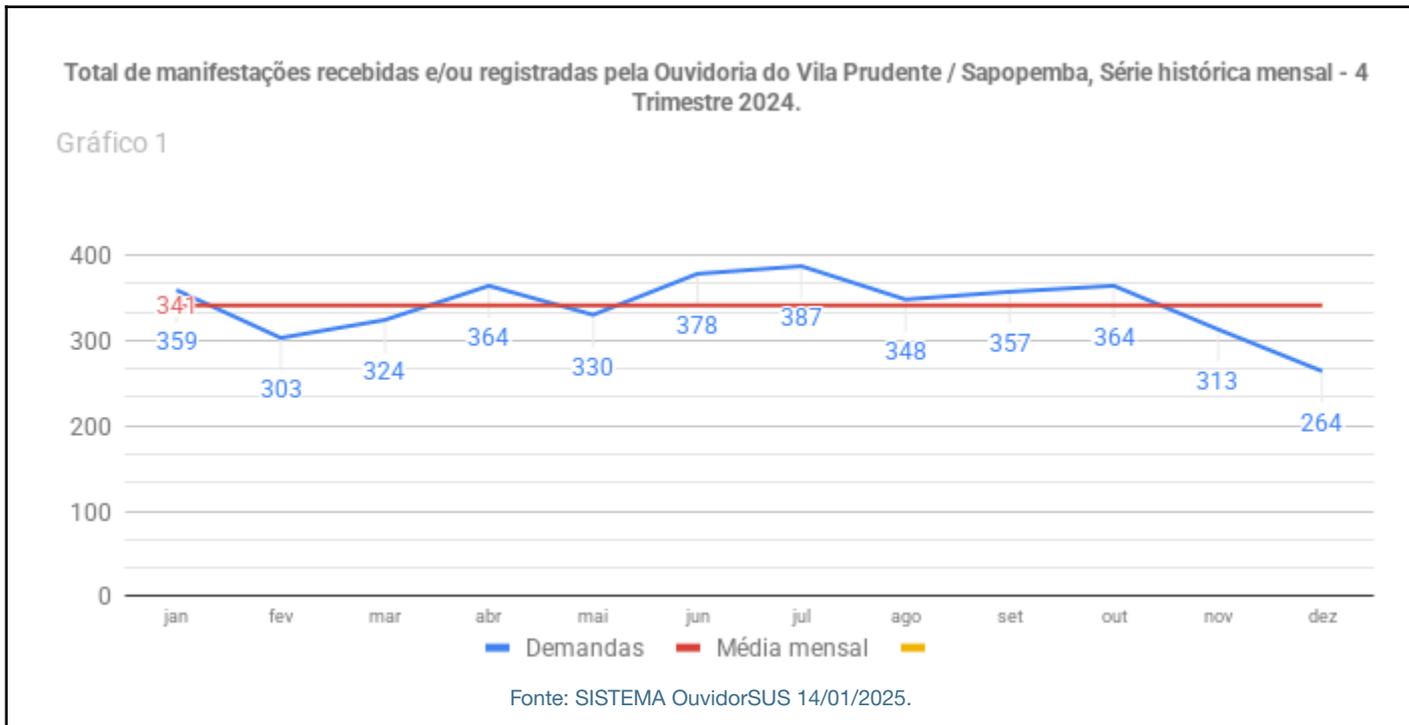
prestados. A transição pode afetar a dinâmica de trabalho, a interação com os usuários e até mesmo a realização de processos administrativos e clínicos, o que se refletiu nas manifestações recebidas pela ouvidoria.

Apesar da admissão de novos gerentes e ajustes nos protocolos, os desafios permanecem, indicando a necessidade de um planejamento estratégico para melhorar a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários. A redução das demandas no último trimestre pode ser um sinal de alívio, mas também sugere que uma atenção contínua às necessidades da população é essencial para evitar futuras crises.

Para acessar mais dados sobre a Dengue e outros agravos em 2024, consulte a página da Vigilância em Saúde da SMS de São Paulo, pelo QR Code abaixo ou digite [https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/vigilancia\\_em\\_saude/271007](https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/vigilancia_em_saude/271007) no seu navegador.



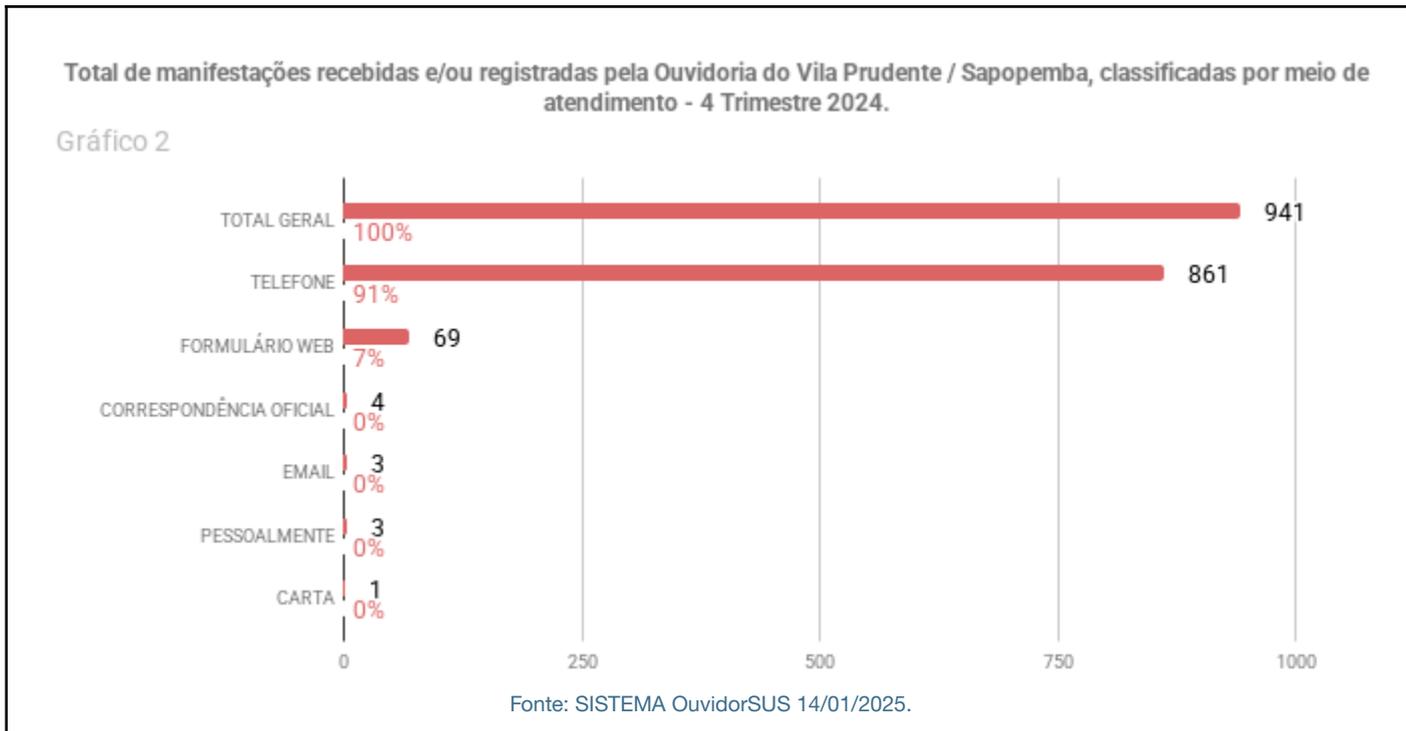
### 3. Número de manifestações – Série histórica



No quarto trimestre de 2024, registramos um total de 941 manifestações, refletindo uma diminuição de 13,6% em comparação ao trimestre anterior, que teve 1.090 manifestações. A distribuição das manifestações ao longo dos meses foi de 38,7% em outubro, 33,3% em novembro e 28% em dezembro.

Observamos um leve aumento nas manifestações durante o mês de outubro, seguido por uma queda significativa em novembro e dezembro. É importante destacar que, de forma cíclica, o mês de dezembro costuma apresentar uma redução nas manifestações.

## 4. Meios de atendimento



A análise dos dados relacionados aos meios de atendimento revela uma clara preferência pelo uso do telefone, com a Central SP156 concentrando 91% das manifestações. Este resultado sugere que a acessibilidade e a conveniência oferecidas por esse canal são fatores determinantes na escolha da população.

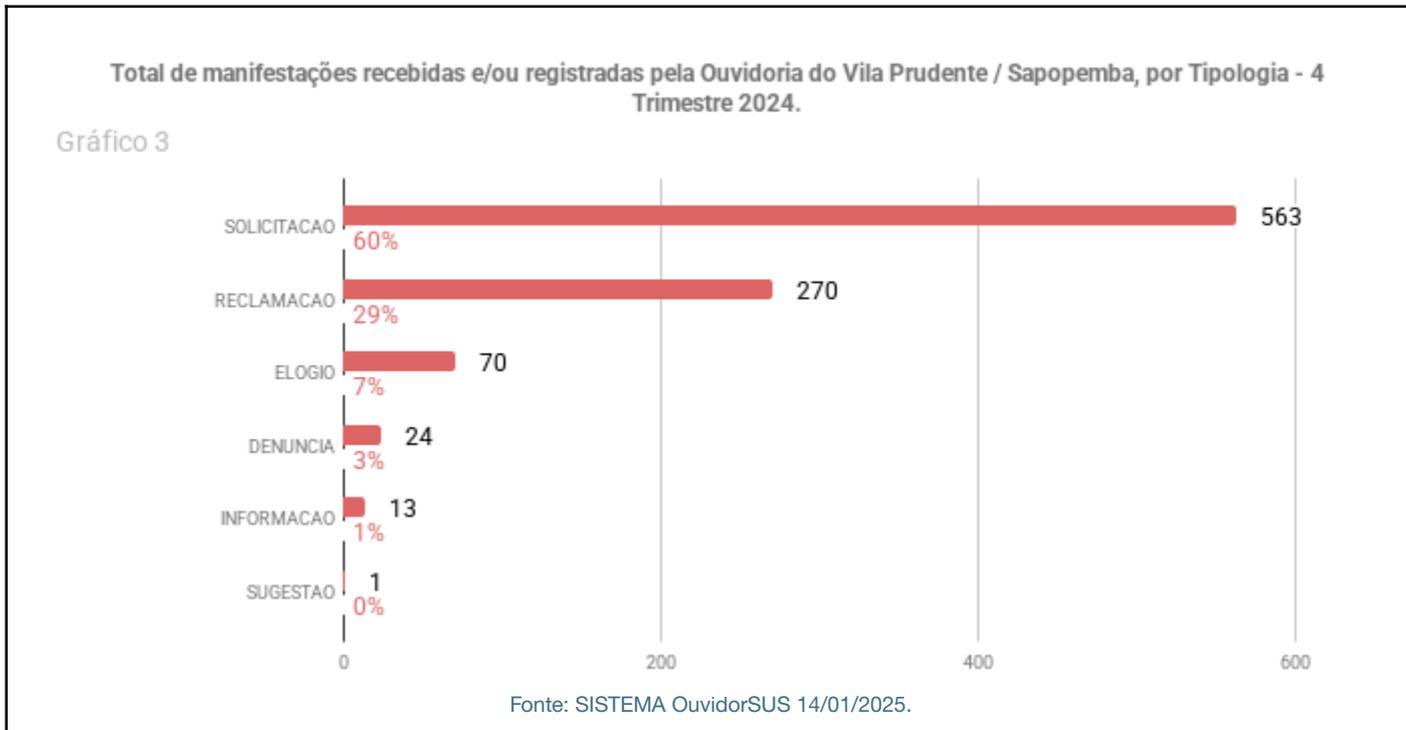
Em contrapartida, o número reduzido de atendimentos presenciais, que totalizou apenas 3 neste trimestre, pode ser explicado pela vasta extensão territorial da área de atuação e pela localização das unidades de atendimento sob nossa supervisão. A distância, especialmente na região de Sapopemba, pode ser um impedimento para o deslocamento dos cidadãos, o que favorece a utilização do telefone como uma opção mais prática e imediata.

Observamos também que o formulário online ainda é pouco conhecido pelo público em geral, embora o uso de e-mail esteja presente na maioria das demandas registradas, o que demonstra a utilização da tecnologia.

Esse cenário enfatiza a necessidade de continuar investindo em serviços de atendimento remoto, que têm se mostrado eficazes e bem-sucedidos em atender à demanda da população. Além disso, seria interessante explorar outras modalidades de atendimento, como plataformas digitais, que poderiam facilitar o acesso e reduzir a

necessidade de deslocamentos físicos, tornando o processo ainda mais acessível para todos.

## 5. Classificação das manifestações



Em relação à classificação das manifestações, observamos uma diminuição significativa nas solicitações e elogios, com 563 solicitações e 70 elogios neste trimestre, em comparação ao anterior, onde obtivemos 688 solicitações e 82 elogios.

Observamos também diminuição nas reclamações, com 292 no terceiro trimestre e 270 no atual.

No que diz respeito às denúncias, o número mais elevado foi direcionado à Vigilância Sanitária, especificamente no sub assunto Alimentos, com um total de 21 manifestações. Isso representa um leve aumento em comparação ao trimestre anterior, que registrou 19 denúncias.

## 6. Assuntos Recorrentes – Solicitações

As 563 solicitações registradas no 4º trimestre de 2024 correspondem a 60% do total.

Conforme o **gráfico 4**, as solicitações concentram-se no assunto Assistência à Saúde (81%).

O **gráfico 5** detalha o assunto mais recorrente dentre as solicitações. Neste assunto, entre os sub assuntos mais citados, 68% são relativos a Consulta/Atendimento/Tratamento e 16% a Cirurgia.

Em relação à Assistência à Saúde, é recorrente a dificuldade no agendamento de consultas de primeira vez e retorno na Atenção Básica e Especializada, também evidenciado nos trimestres anteriores.

Ressaltamos que, em muitos casos, as consultas não são confirmadas pela ligação telefônica que é realizada pela Secretaria Municipal de Saúde aos munícipes. Reforçamos a necessidade de sempre atualizar os telefones junto à Unidade Básica de Saúde de referência da(o) cidadã(o), para evitar cancelamentos das consultas.

Há também o aplicativo Agenda Fácil para celular e também no computador, para agendamento e confirmação das consultas.



Link: <https://agendafacil.prefeitura.sp.gov.br/saude>

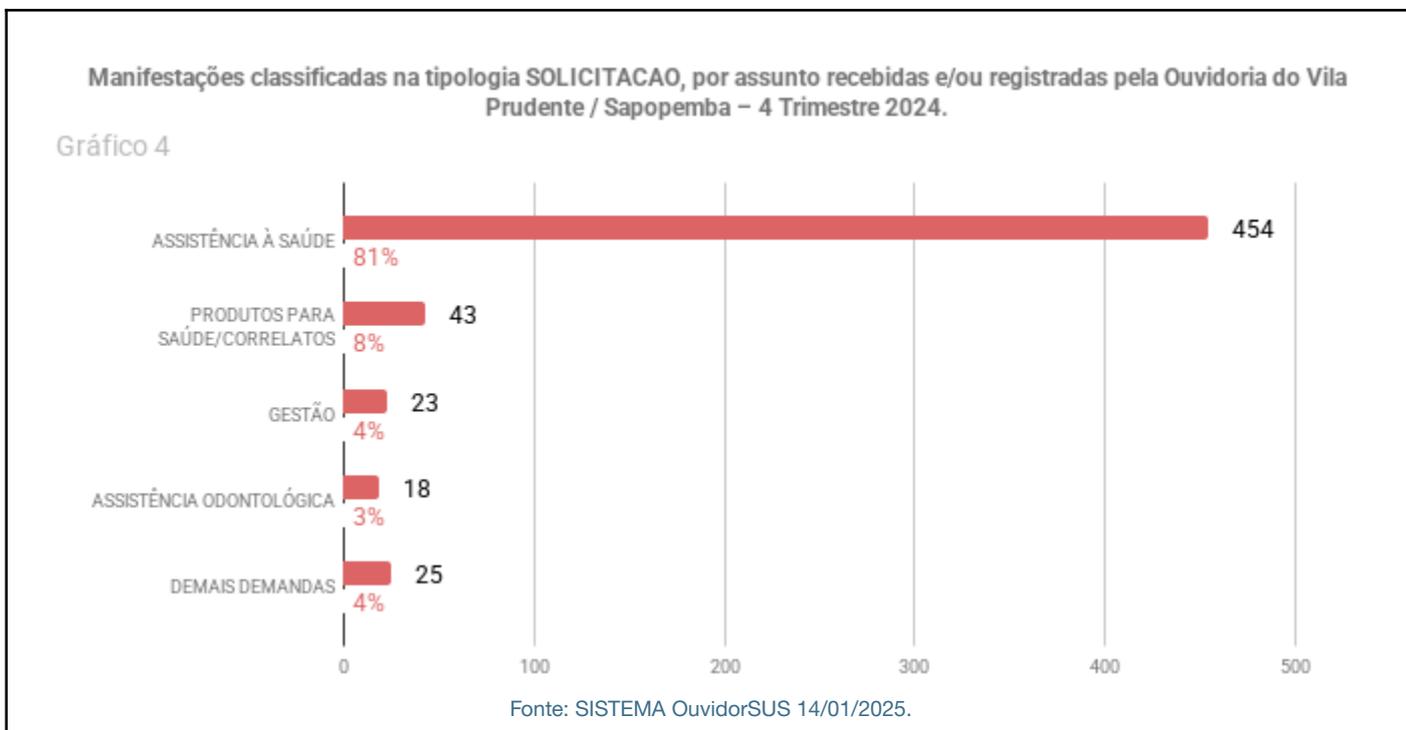
Recentemente a SMS lançou a confirmação de consultas e exames via Whatsapp, aponte a câmera para o QR Code abaixo para acessar a notícia:

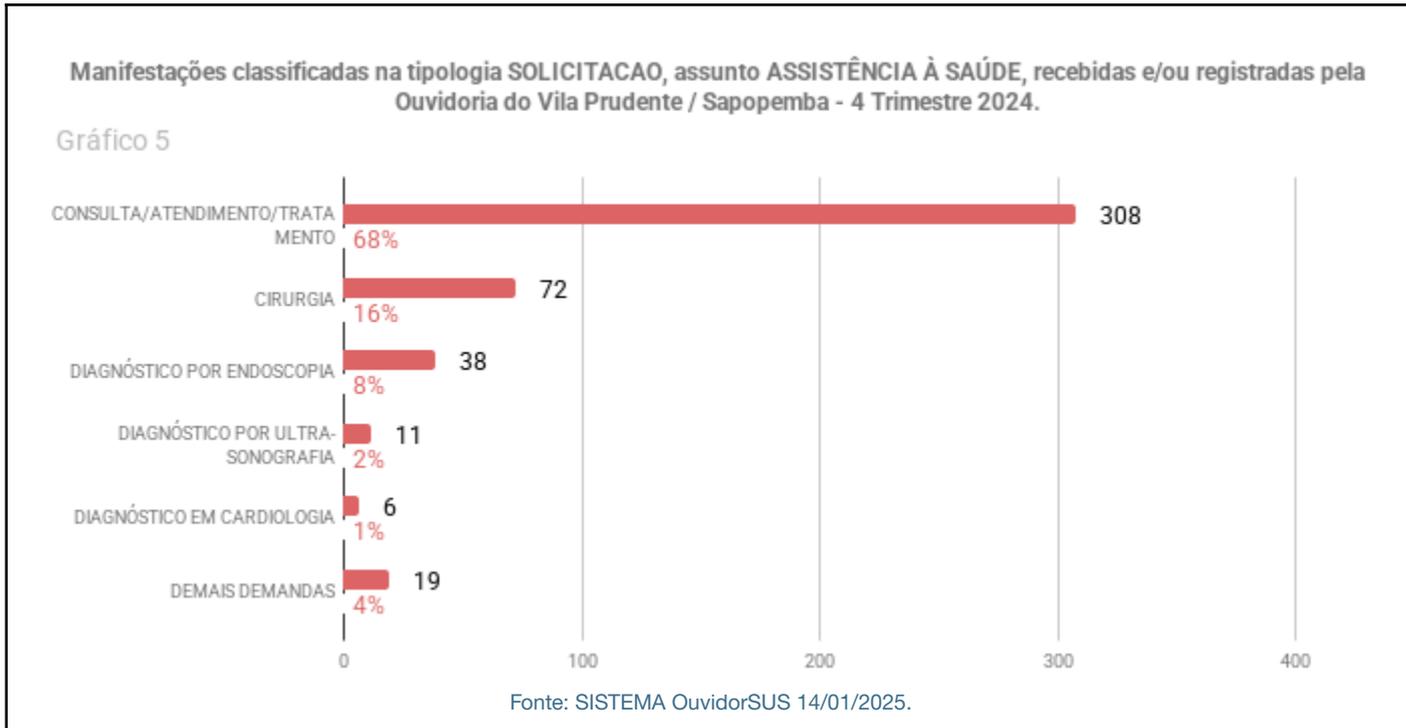


Ainda sobre o tema Assistência à Saúde, citamos o sub assunto *Cirurgias* que é frequente nas manifestações.

Ressaltamos que a maioria das cirurgias de grande porte, com destaque para as ortopédicas, são realizadas em Hospitais Estaduais, sendo que a Secretaria Municipal de Saúde depende dessa oferta de vagas.

Houve uma diminuição importante no sub-assunto Insumos, com 43 manifestações neste trimestre, sendo 40 sobre fraldas, em comparação com os três trimestres anteriores, que demonstra a adequação à nova rotina de distribuição deste insumo.





## 7. Assuntos Recorrentes – Reclamações

Durante o período analisado, foram registradas 270 reclamações, representando 29% do total de manifestações. Como mostrado no gráfico 6, a maioria das reclamações (198, ou 73%) refere-se à Gestão, seguido pela Ouvidoria do SUS, que lida com as insatisfações dos munícipes em relação às respostas fornecidas pelas unidades de saúde.

O gráfico 7 ilustra os principais temas das reclamações, evidenciando que 50% estão ligadas a Estabelecimentos de Saúde e 43% a Recursos Humanos. É importante notar que houve uma mudança nos sub assuntos mais frequentemente mencionados em comparação ao trimestre anterior, quando 57% das reclamações eram sobre Estabelecimentos, enquanto Recursos Humanos correspondia a 41%.

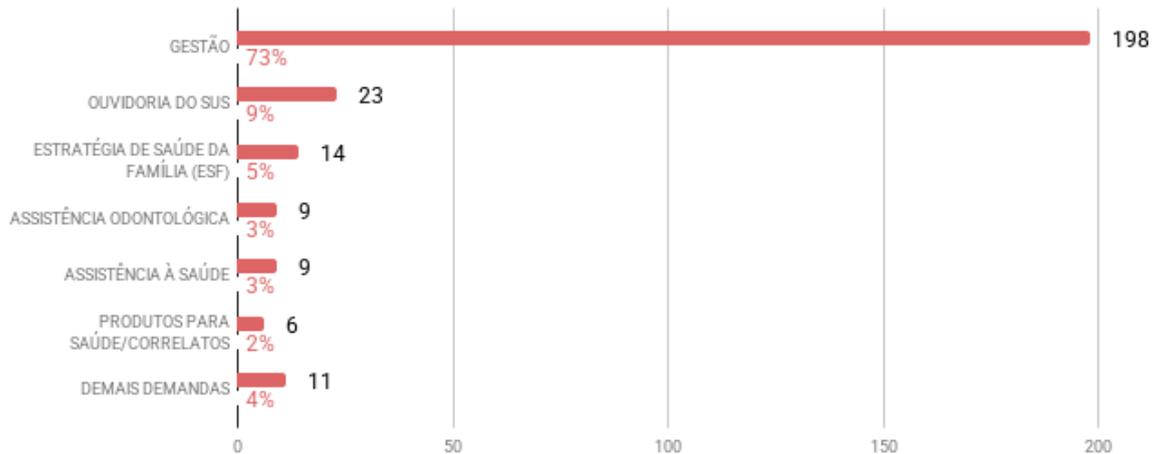
As reclamações sugerem um crescente empoderamento dos munícipes, que estão mais dispostos a manifestar seu descontentamento em relação tanto ao atendimento dos funcionários quanto às práticas e protocolos das unidades de saúde.

Além disso, observamos que as rotinas muitas vezes não são elaboradas com a perspectiva das necessidades dos munícipes, resultando em restrições ao acesso em vez de promovê-lo. Essa

questão tem sido abordada em reuniões com gerentes e também com a equipe de supervisores da O.S.S. SPDM (Organização Social em Saúde - Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina).

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 4 Trimestre 2024.

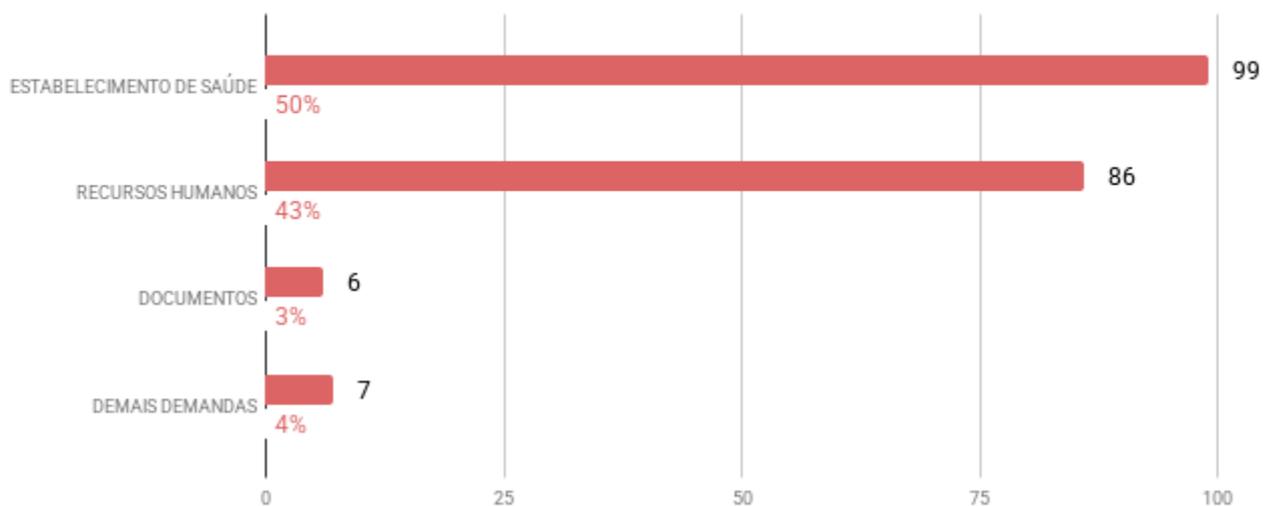
Gráfico 6



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

Manifestações classificadas na tipologia RECLAMACAO, assunto GESTÃO, recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba - 4 Trimestre 2024.

Gráfico 7



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.

## 8. Elogios - Programa Gente que faz o SUS

Foram registrados 70 elogios no 4º trimestre de 2024, correspondendo a 7,4% do total. Conforme o Gráfico 8, desse total, o assunto com o maior número de demandas foi Gestão, que representa 81%. A média mensal no trimestre foi 23 elogios.

Se compararmos ao trimestre anterior, que obteve 82 elogios, que correspondem a 7,5% do total de manifestações, não há uma diferença significativa entre os trimestres.

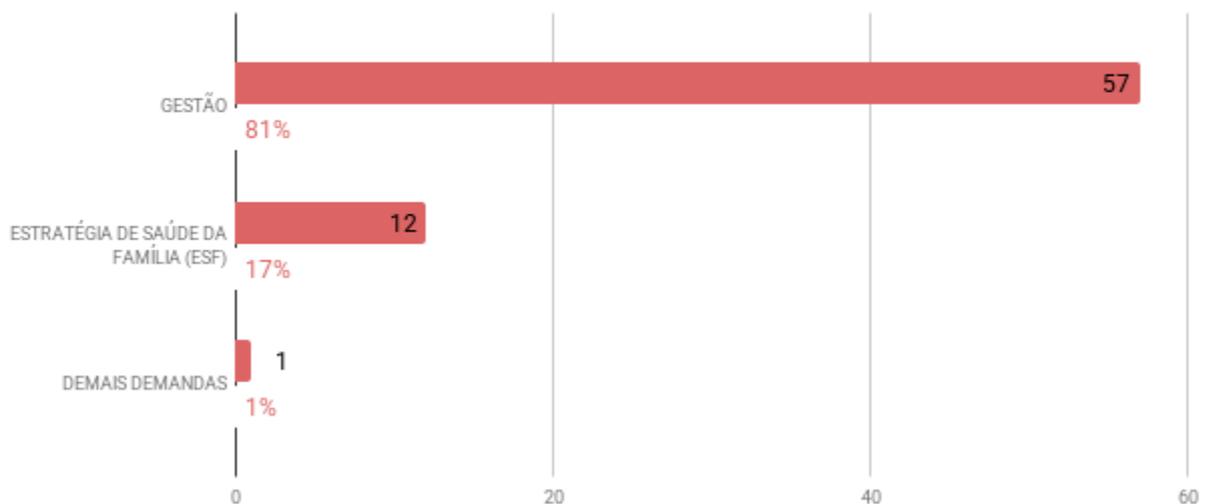
Ressaltamos que o elogio desempenha um papel fundamental nas unidades de saúde, impactando tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes.

Conforme o Gráfico 8, o assunto com o maior número de manifestações foi a Gestão, que representa 81% do total de elogios. Ressaltamos que o subassunto Recursos Humanos está incluído no assunto Gestão, justificando o maior quantitativo de elogios nesse assunto.

Os elogios são uma ferramenta poderosa nas unidades de saúde. Eles não apenas promovem a motivação e o bem-estar dos profissionais, mas também melhoram a experiência do paciente e a qualidade do atendimento. Fomentar uma cultura de reconhecimento é um investimento que pode trazer inúmeros benefícios a longo prazo para a saúde, tanto física quanto emocional.

Manifestações classificadas na tipologia ELOGIO, por assunto recebidas e/ou registradas pela Ouvidoria do Vila Prudente / Sapopemba – 4 Trimestre 2024.

Gráfico 8



Fonte: SISTEMA OuvidorSUS 14/01/2025.



## 9. Análise de Prazo de Resposta

**OBSERVAÇÃO:** Neste item, serão considerados os dados do último mês do trimestre anterior, e dos dois primeiros meses do trimestre vigente, haja vista que no último mês do trimestre vigente os dados ainda estão sendo consolidados.

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMA ESPEC JARDIM GUAIRACÁ	71	73	97%
AMA SAPOPEMBA	19	19	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM ELBA - HUMBERTO GASTÃO BODRA	22	23	96%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM GRIMALDI	37	37	100%
AMA/UBS INTEGRADA JARDIM INDEPENDÊNCIA - HERMENEGILDO MORBIN JUNIOR	32	32	100%
AMA/UBS INTEGRADA VILA CALIFORNIA - ZEILIVAL BRUSCAGIN	29	30	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
AMB ESPEC SAPOPEMBA	27	28	96%
CAPS ADULTO II VILA PRUDENTE	4	4	100%
CAPS ADULTO III SAPOPEMBA	1	4	25%
CAPS INFANTOJUVENIL II SAPOPEMBA	1	1	100%
CER II VILA PRUDENTE	1	1	100%
CER III SAPOPEMBA	8	8	100%
HOSPITAL DIA - VILA PRUDENTE	133	133	100%
OSS FUNDACAO DO ABC	6	7	86%
SUPERVISÃO TÉCNICA DE SAÚDE - VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	10	10	100%
UBS FAZENDA DA JUTA I	6	6	100%
UBS FAZENDA DA JUTA II	11	11	100%
UBS IAÇAPE - JARDIM PLANALTO	18	20	90%
UBS IGUAÇU	18	18	100%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS JARDIM DOS EUCALIPTOS - HELIO MOREIRA SALLES	26	28	93%
UBS JARDIM GUAIRACÁ	32	35	91%
UBS JARDIM SAPOPEMBA	27	29	93%
UBS JARDIM SINHÁ	23	23	100%
UBS MASCARENHAS DE MORAES	31	32	97%
UBS PARQUE SÃO LUCAS	23	23	100%
UBS PASTORAL	11	11	100%
UBS PRO MORAR	19	19	100%
UBS REUNIDAS I	44	44	100%
UBS REUNIDAS II	25	28	89%
UBS SANTA MADALENA	5	5	100%
UBS TEOTÔNIO VILELA	36	36	100%
UBS VILA ALPINA - DR. HERMINIO MOREIRA	18	21	86%
UBS VILA EMA	32	33	97%

Padronizado	RESPONDIDOS EM ATÉ 20 DIAS	TOTAL DE SOLICITAÇÕES/ RECLAMAÇÕES	PERCENTUAL
UBS VILA HELOÍSA	47	47	100%
UBS VILA PRUDENTE	40	40	100%
UBS VILA RENATO	7	7	100%
UVIS VILA PRUDENTE / SAPOPEMBA	2	2	100%
Total	902	928	97%

Recebemos 928 manifestações de solicitações e reclamações no 4º trimestre de 2024 sendo que 902 foram respondidas em até 20 dias. Neste trimestre, 10 unidades não responderam dentro do prazo estipulado (20 dias do recebimento da manifestação na unidade): CAPS III Adulto Sapopemba, UBS Iaçapé, UBS Hélio Moreira Salles/Jd. Eucaliptos, UBS Jd. Guairacá, UBS Jd. Sapopemba, UBS Mascarenhas de Moraes, UBS Reunidas II, UBS Vila Alpina, UBS Vila Ema e O.S.S. Fundação ABC, referente a manifestações abertas na Ouvidoria da Supervisão Técnica de Saúde de São Mateus, mas são referentes ao nosso território.

Em comparação aos trimestres anteriores, houve um pequeno aumento das unidades com atrasos no envio das respostas, sendo que no 1º, 2º trimestre e 3º, respectivamente foram 06, 04 e 12 e neste trimestre 13 unidades, com recorrência de 04 pontos de resposta.

Reforçamos com os gerentes a necessidade do envio dentro do prazo estipulado e a possibilidade da solicitação de dilação de prazo, nas situações que impossibilitam a elaboração da resposta, a orientação sobre a dilação é enviada às unidades no texto do encaminhamento de novas manifestações, mas no ano de 2024, só foram solicitadas e autorizadas três dilatações de prazo.

Somente a unidade CAPS III Adulto Sapopemba não atendeu o parâmetro de 80% de manifestações respondidas dentro do prazo de 20 dias. Recebeu 04 manifestações e enviou somente uma das respostas dentro do prazo, totalizando 25% de respostas dentro do prazo. Neste caso, em particular, houve a saída da gerente e a substituta provisória não estava acostumada a utilizar o OuvidorSUS, mas também não solicitou auxílio a esta ouvidoria.

Compartilhamos semanalmente com os gerentes das unidades as manifestações que estão com mais de 30 dias de atraso, para a conclusão.

Destacamos que no período apurado, 23 unidades - 59%, responderam todas as manifestações recebidas no prazo estipulado. Em comparativo com o trimestre anterior, houve uma diminuição de 8% neste item.

Evidenciamos a necessidade de sempre pontuar, nas reuniões de gerentes, sobre os problemas observados na ouvidoria, como a

dilação de prazos, o acesso ao OuvidorSUS diariamente, uso da linguagem simples sem utilização de siglas nas respostas.

## **10. Programa de Avaliação da Qualidade - PAQ**

Em relação ao Programa de Avaliação de Qualidade (PAQ), implementamos uma rotina diária para o registro das manifestações. Das 941 demandas recebidas, 7 foram encerradas pela STS São Mateus, o que significa que 934 estavam sob nossa responsabilidade para inclusão no PAQ. Dentre essas, registramos 894 manifestações, o que representa 96% do total das demandas recebidas.

É importante destacar que algumas manifestações são encaminhadas à Regulação Regional da Coordenadoria Regional de Saúde Sudeste para tratativas específicas.

Além disso, consideramos relevante mencionar a quantidade de manifestações que foram devolvidas às unidades devido a problemas nas respostas. Neste trimestre, observamos que 27 demandas, ou 2,9%, foram devolvidas, sendo o motivo mais recorrente as respostas incompletas. Embora esse índice seja baixo, trata-se de erros recorrentes que já haviam sido previamente pactuados.

Cabe ressaltar que, em desacordo com a Portaria da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo - SMS Nº 166 DE 14 DE ABRIL DE 2021, especificamente no Art. 38º, que estabelece que o funcionário designado para a ouvidoria deve atuar de forma exclusiva, nesta supervisão sou responsável por outra pasta que consome considerável tempo diário, impactando as atividades da Ouvidoria.

Destacamos também a inadequação da estrutura física para o atendimento ao público. Não há uma sala exclusiva para o Ouvidor, nem um local reservado que assegure a privacidade necessária durante os atendimentos. Adicionalmente, há falta de acessibilidade, uma vez que a supervisão está situada no 2º andar e o acesso é feito apenas por escadas.

Dentro da esfera de governabilidade da Ouvidoria, sugerimos a realização de mais reuniões técnicas com toda a Rede de Ouvidorias, com foco em discussões de casos, alinhamento de condutas e aprimoramento das práticas.

Por fim, fora da governabilidade da Ouvidoria, propomos a criação do cargo de Ouvidor, que deve ser exclusivo para o exercício desta função.

## 11. Plano de ação

Diante dos dados apurados no período, as seguintes ações foram realizadas/ planejadas:

Com base nos dados coletados ao longo do período, elaboramos as seguintes ações:

- A. **Apresentação em Reunião dos Gerentes:** Será apresentado um relatório que destaca o impacto do não cumprimento dos prazos. Durante a reunião, discutiremos estratégias para aprimorar o fluxo de trabalho, melhorar as respostas e otimizar o tratamento das demandas.
- B. **Justificativa para Atraso na Capacitação:** Informamos que o atraso na capacitação sobre Linguagem Fácil se deve à reforma do auditório no complexo, o que inviabilizou a realização do curso. Porém, enviamos e-mail da Escola Municipal de Saúde, que disponibiliza a capacitação por meio da plataforma EAD.
- C. **Capacitações Focadas no Atendimento ao Múncipe:** Serão oferecidas capacitações com temas relevantes para o aprimoramento do atendimento ao cidadão, cujos conteúdos estão resumidos no quadro a seguir:

Podem ser resumidas no quadro a seguir:

## Quadro Resumo dos Planos de Ação para melhoria:

O quê (What?)	Porque (Why?)	Como (How?)	Quando (When?)	Quem (Who?)	Nível de Cumprimento Status
Uso da Linguagem Fácil	Melhorar o diálogo entre as unidades e os munícipes e melhorar as respostas de ouvidoria	Plataforma EAD	Ano 2025	Ouvidoria e Gestão Participativa	Em andame... ▾
Qualidade no atendimento ao usuário do SUS	A má qualidade no atendimento nas unidades é recorrente nas reclamações da ouvidoria	Conteúdo teórico. Apresentação de casos reais. Oficina prática	Ano de 2024 e 2025	Educação Permanente da O.S.S. SPDM	Em andame... ▾
Conhecendo o SUS	Apresentar aos profissionais de saúde as bases referenciais para o trabalho no SUS, segundo as políticas públicas federais	EAD - 10 horas Através de conteúdos teóricos, recursos audiovisuais e atividades interativas que permitam a	Ano de 2024 e 2025	Educação Permanente da O.S.S. SPDM	Em andame... ▾

		reflexão sobre a prática profissional.			
Apresentação da ouvidoria aos novos conselheiros gestores da STS Vila Prudente/Sapopemba.	Sensibilizar o Conselho Gestor sobre a importância da Ouvidoria para o aprimoramento do SUS.	Apresentação em powerpoint na Reunião do Conselho gestor. Fevereiro/2025	Inicialmente estava programada para Fevereiro de 2025, mas precisou ser reagendada para Abril/2025 devido à Pré conferência da Saúde do Trabalhador e Trabalhadora e Pré Conferência Municipal de Saúde.	Ouvidoria Gestão Participativa STS VP/SAP	Prorrogado ▾
Apresentação dos relatórios de ouvidoria da STS Vila Prudente/Sapopemba aos	Dar conhecimento aos conselheiros sobre os principais assuntos que geraram	Apresentação em powerpoint das principais manifestações por unidade de saúde desta STS na Reunião do	Quadrimestral, com início em Abril de 2025, conforme Regimento do Conselho Gestor da STS Vila	Ouvidoria da STS VP/SAP	Prorrogado ▾

conselheiros gestores	manifestações de ouvidoria e as ações realizadas	Conselho Gestor	Prudente/Sapopemba		
Curso para utilizar o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).	Novo sistema a ser utilizado para o registro e tratamento das manifestações de Ouvidoria, com possibilidades de melhorias contínuas na plataforma.	EAD através da Plataforma AVA	Março 2025	SMIT - Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia	A iniciar ▾

## 12. Participação da Ouvidoria em eventos

Data	Nome evento	Objetivo do evento	Participante
14, 15, 16 e 17/10/2024	Capacitação SIGRC	Treinar os ouvidores na utilização da nova plataforma para registro e gestão das manifestações de ouvidoria.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
28/11/2024	V Encontro Estadual de Ouvidores da ABO São Paulo - Online	Acolhimento: uma atribuição essencial das ouvidorias	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira
13/12/2024	Visita à UBS V. Heloisa	Fazer inspeção física e dos protocolos da Secretaria Municipal de Saúde.	Elisa Tomé Rodrigues Ferreira Daisy Barreiros



Capacitação SIGRC

### **13. Considerações do ouvidor sobre o trimestre analisado**

No quarto trimestre, destacamos a frequência de demandas na categoria de solicitações, especificamente no que diz respeito à Assistência à Saúde, com um aumento nas solicitações de consultas nas unidades de saúde, especialmente nas especialidades de ortopedia, clínica médica e neurologia.

Em relação às reclamações, a Gestão foi o tema mais mencionado, principalmente no que tange às Rotinas e Protocolos dos Estabelecimentos de Saúde, que frequentemente são determinados pela conveniência dos profissionais e equipes, sem levar em consideração a perspectiva dos munícipes.

Outro ponto relevante nas queixas refere-se aos Recursos Humanos, evidenciando a necessidade de capacitação e atualização de todos os colaboradores sobre a qualidade do atendimento oferecido. O médico foi o profissional mais citado nas reclamações, ressaltando a urgência de reciclagem para essa categoria.

É fundamental reconhecer a importância dos elogios dirigidos aos profissionais e equipes, pois eles revigoram as energias e fortalecem o espírito de coletividade.

Através das manifestações recebidas, observamos mudanças em algumas rotinas, sublinhando o papel crucial da Ouvidoria na transformação das unidades de saúde, visando proporcionar serviços mais humanizados, éticos e respeitosos aos cidadãos atendidos.

Ao longo dos anos, temos notado um crescente empoderamento dos munícipes em relação aos seus direitos, o que reforça a consolidação do Sistema Único de Saúde (SUS) em nosso município.

Este relatório tem como objetivo servir de base para a tomada de decisões e a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo SUS na cidade de São Paulo.

A ouvidoria da saúde é uma ferramenta essencial para o aprimoramento do SUS, pois estabelece uma comunicação eficaz entre os usuários e o sistema, promovendo a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde e fortalecendo a gestão pública.

## **14. Considerações do gestor sobre o trimestre analisado**

Considerando a inegável importância do Canal de Ouvidoria como um Instrumento de Gestão, observamos que os munícipes estão cada vez mais apropriados de seus direitos, buscando sempre o melhor para sua saúde ou de seu ente querido.

Muitas vezes não está na governabilidade do Gestor da unidade a resolução da demanda, como por exemplo, quando o usuário reclama da demora de agendamento de uma determinada especialidade ou exame. É sabido que o processo regulatório envolve não apenas diversas instâncias, como também a disponibilidade de vagas, fator este que foge da alçada das Unidades, embora impactem diretamente na assistência prestada.

Embora tenha sido observado uma queda no quantitativo de demandas no quarto trimestre, ainda é cedo para podermos afirmar que isso reflete uma melhoria nos serviços. As trocas de gestores que ocorreram ao longo do ano visavam exatamente a melhoria nos processos de gestão e conseqüentemente uma melhor assistência longitudinal.

Cintia Heger

Supervisora Técnica de Saúde de Vila Prudente/Sapopemba

## **15. Glossário**

### **SOLICITAÇÃO**

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.

### **RECLAMAÇÃO**

São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:

A não prestação de um serviço público de saúde;

Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde;

Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde.

### **ELOGIO**

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

### **DENÚNCIA**

Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

### **INFORMAÇÃO**

Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde.

### **SUGESTÃO**

Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde.

## 16. Siglário

- AE** - Ambulatório de Especialidades
- AESM** - Ambulatório de Especialidades de Saúde Mental
- AMA** - Assistência Médica Ambulatorial
- APD** - Programa Acompanhante da Saúde da Pessoa com Deficiência
- CAPS ADULTO** - Centro de Atenção Psicossocial Adulto
- CAPS AD** - Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas
- CAPS IJ** - Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil
- CASA SER** - Centro de Atenção à Saúde Sexual e Reprodutiva
- CCO** - Centro de Cuidados Odontológicos
- CECCO** - Centro de Convivência e Cooperativa
- CEO** - Centro de Especialidades Odontológicas
- CER** - Centro Especializado em Reabilitação
- CMS** - Conselho Municipal de Saúde
- COE** - Clínica Odontológica Especializada
- COGEP** - Coordenadoria de Gestão de Pessoas
- CRIA** - Centro de Referência para Infância e Adolescência
- CR INFANTIL** - Centro de Referência Infantil
- CR DST/AIDS** - Centro de Referência em DST/AIDS
- CR PICS** - Centro de Referência em Práticas Integrativas e Complementares em Saúde
- CRS** - Coordenadoria Regional de Saúde
- CRST** - Centro de Referência Saúde do Trabalhador
- CTA DST/AIDS** - Centro de Testagem e Aconselhamento em DST/AIDS
- DA** - Distrito Administrativo
- DAPS** - Doenças, Ações e Políticas de Saúde
- EMAD** - Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
- EMAP** - Equipe Multiprofissional de Apoio
- ESF** - Equipe de Saúde da Família
- HD** - Hospital Dia
- HM** - Hospital Municipal
- HSPM** - Hospital do Servidor Público Municipal
- MS** - Ministério da Saúde
- NIR** - Núcleo de Integração e Reabilitação

- NIR** - Núcleo Interno de Regulação
- OS** - Organização Social
- PA** - Pronto Atendimento
- PAI** - Programa Acompanhante de Idosos
- PSF** - Programa de Saúde da Família
- PSM** - Pronto Socorro Municipal
- SAE DST/AIDS** - Serviço de Atendimento Especializado em DST/AIDS
- SIRESP** - Sistema Informatizado de Regulação do Estado de São Paulo
- SMS** - Secretaria Municipal da Saúde
- SRT** - Serviço de Residência Terapêutica
- STS** - Supervisão Técnica de Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- UAA** - Unidade de Acolhimento Adulto
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UPA** - Unidade de Pronto Atendimento
- URSI** - Unidade de Referência à Saúde do Idoso
- UVIS** - Unidade de Vigilância em Saúde

Disponível em:

[https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info\\_assis\\_tenciais/Unid\\_Munic\\_Saude\\_Super\\_Jul2024.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/arquivos/ceinfo/info_assis_tenciais/Unid_Munic_Saude_Super_Jul2024.pdf) (acesso em 26/07/2024)

## 17. Canais oficiais Rede de Ouvidorias SUS



**REDE DE OUVIDORIAS**

Para registrar solicitações, reclamações, elogios, sugestões, informações e denúncias sobre os Serviços de Saúde da cidade de São Paulo a Ouvidoria conta com os seguintes canais:

- Central SP 156**  
Ligação telefônica gratuita - 24h
- Formulário WEB (Internet)**  
<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/5422>
- Pessoalmente**  
Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS) 10h às 16h  
Ouvidorias dos Hospitais Municipais 8h às 16h

A Ouvidoria SUS deve ser o único canal de atendimento divulgado pelos serviços aos usuários SUS, conforme fluxos e procedimentos previstos nas Portarias SMS nº 166/2021 e 757/2015. Art. 5º Portaria 333/2022

SAIBA MAIS. Consulte a portaria completa no QRCode ao lado.

SUS + REDE DE OUVIDORIAS SAÚDE CIDADE DE SÃO PAULO SAÚDE

## 18. Página eletrônica da Rede de Ouvidorias SUS

Visando a transparência de dados e o fomento da Ouvidoria como ferramenta de gestão, os seguintes documentos foram disponibilizados na página da Rede de Ouvidorias SUS.

### RELATÓRIOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=267334>



### RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

<https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/ouvidoria/369174>



### BOLETIM OUVIDORIA EM DADOS

<https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/ouvidoria/index.php?p=323017>

